元気とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐　勉　　平成24年12月17日　第593号「週刊五十嵐レポート」

顧客戦略セミナー

平成24年12月12日（火）、ランチェスター経営戦略セミナーvol.5「顧客戦略」を開催。ここでいう顧客戦略は1度商品・サービスを買ってもらった顧客を繰り返し買ってもらう顧客維持対策のこと。

日本の経済は業種・業界によってはまだら模様。業績を経済のせいにしている会社は多々あり。しかし、よくよく調べてみると、やるべきことをやっていない会社が多い。

商品・サービスを買うかどうかは売り側にはなく、買い手である顧客が持っている。多数の競争相手もあるため、買ってもらうには顧客の自発性を待つしかない。そのために顧客活動がある。

競争相手以上に①好かれ②気に入られ③喜ばれ④忘れられないようにする。

①好かれ・・・人に愛情や好意を感じてもらう

②気に入られ・・自分の好みや望みに合わせる

③喜ばれ・・・うれしく、楽しく思われる

④忘れられない・・他に心が移り、意識されなくなることを防ぐ

まず第1ステップは、不便や二度手間をなくす。顧客にマイナスになっていることをゼロにする。

第2ステップは、感謝を態度で示す。はがき、手紙、電話、メール等で顧客に示す。

第3ステップは、顧客の期待以上のサービスをする。顧客のことをよく知らないと期待以上のサービスはできない。

第4ステップはこれらのことを仕組みにして継続する。

顧客維持対策には、お金がかからない。しかし手間隙がかかる。ここにしか我々中小企業が生き残れるところはない。

ちょっと気になる出来事

今週の五十嵐レポートが発行されるときは、衆議院選挙の結果が明らかにされていることでしょう。

予想では自民党が大躍進。民主党の大幅減。第三極の伸び悩み。さて実際はどうなるのか・・・。

政党がかわっても、
政治に頼らなくても
自主独立で生き残っていける経営を今後も目指していきたい。

企業は革新する

企業経営は環境に順応する仕事ではなく環境を変革する創造的な行為である。経営者は経済条件を創造もしくは変革してゆくべきものであって、単に経済条件に順応してゆく受動的な経営者は、真に事業を経営しているとはいわれない。

いかなる事業においても、2種類の革新が行なわれる。一つは製品またはサービスに関する革新であり、いま一つは製品の販売またはサービスの提供に必要な各種技能や活動の面における革新である。

（現代の経営）

ドラッカー経営名言集より

●週刊五十嵐レポート　毎週月曜日発行　●月刊五十嵐レポートダイジェスト
●町コンランチェスター経営戦略塾「会社成功塾」　毎週日曜日 午前10時～12時。
●町コン・ランチェスター経営戦略セミナー　毎月東京開催
㈱五十嵐コンサルティングオフィス　〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5
TEL03-3659-7703　Fax03-3659-7077　tigaras@attglobal.net